



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Český systém kvality služeb

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Základní fakta o systému

Je nástrojem napomáhajícím ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Je určený pro malé a střední organizace.

Umožňuje zapojeným organizacím získat Certifikát kvality a Značku kvality.



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

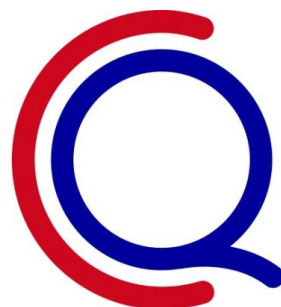
Evropa na cestě ke kvalitě služeb v cestovním ruchu



ServiceQualität
DEUTSCHLAND



Scandinavian Service
and Quality Award



Český systém kvality služeb
Czech service quality system



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Hlavní principy systému

Dobrovolnost, důvěryhodnost, otevřenost





Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Metodická součást ČSKS

OBSAHUJE

- Technické předpoklady
- Měkké dovednosti
- Vůle organizace zlepšovat se
- Zaměření na očekávání zákazníka
- Zásady řízení

Nepředepisuje úroveň kvality

Definuje požadavky pro I. a II. stupeň certifikace v systému



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Standard Českého systému kvality služeb

Zásady péče o kvalitu

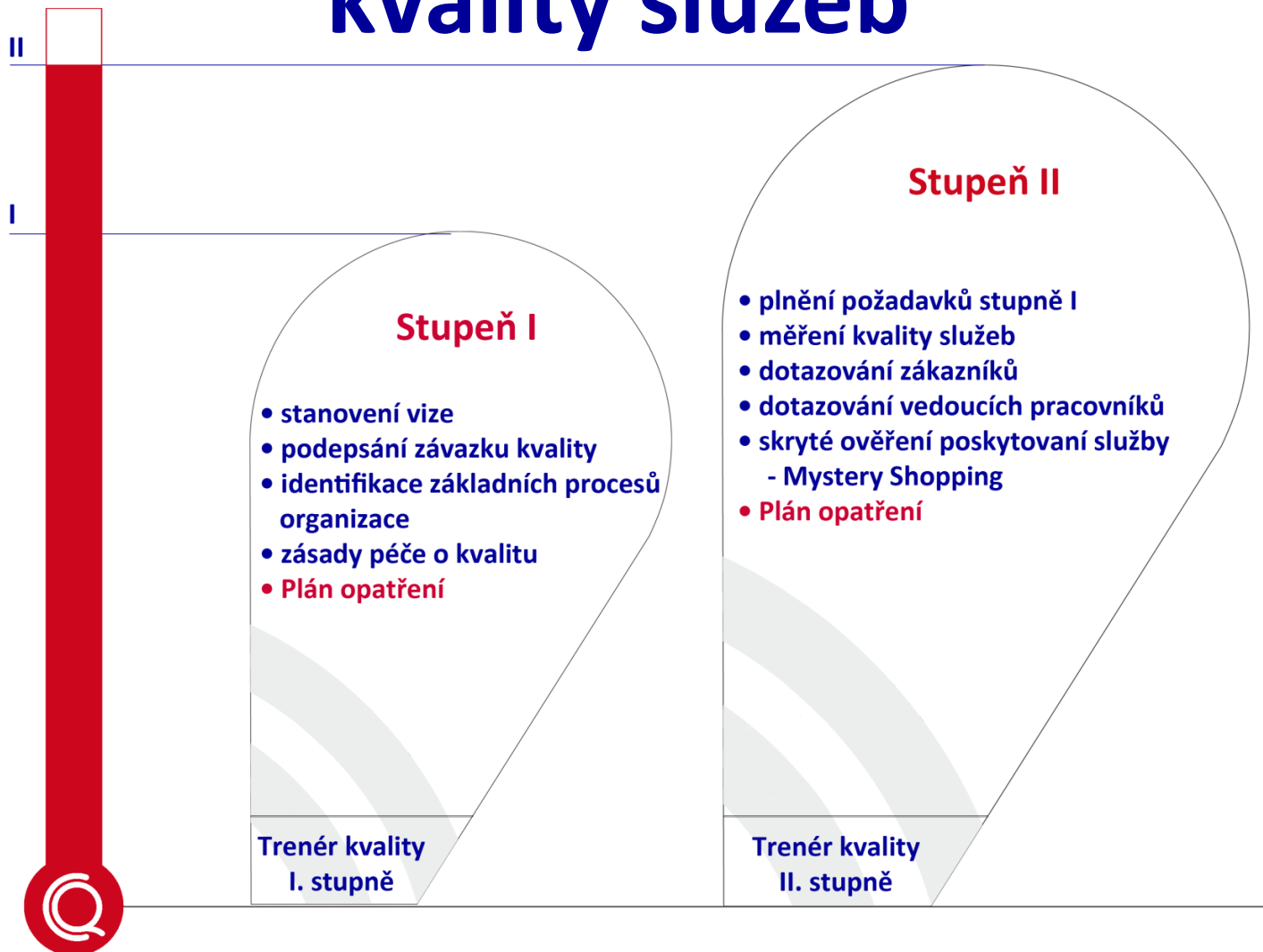
- Poznání potřeb zákazníka
- Standardy poskytovaných služeb
- Odbornost a školení lidí
- Komunikace
- Aktivní práce se stížnostmi a připomínkami





Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Standard Českého systému kvality služeb





Český systém kvality služeb
Czech service quality system

K čemu vám může Český systém kvality služeb pomoci?

Zvýšení konkurenceschopnosti

Přízeň a loajalita zákazníků

Snižování nákladů

Motivovanost pracovníků – menší fluktuace



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Jak se můžete zapojit?



Zaregistrujte se na www.csks.cz

Vyberte ze svých řad zaměstnance, který absolvuje praktické školení a získá oprávnění Trenéra kvality stupně I Českého systému kvality služeb

Zapojte celý tým a aplikujte jednoduché zásady řízení kvality – požadavky Standardu ČSKS

Využijte online nástroje pro proces certifikace

Získejte Certifikát kvality Českého systému kvality služeb



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

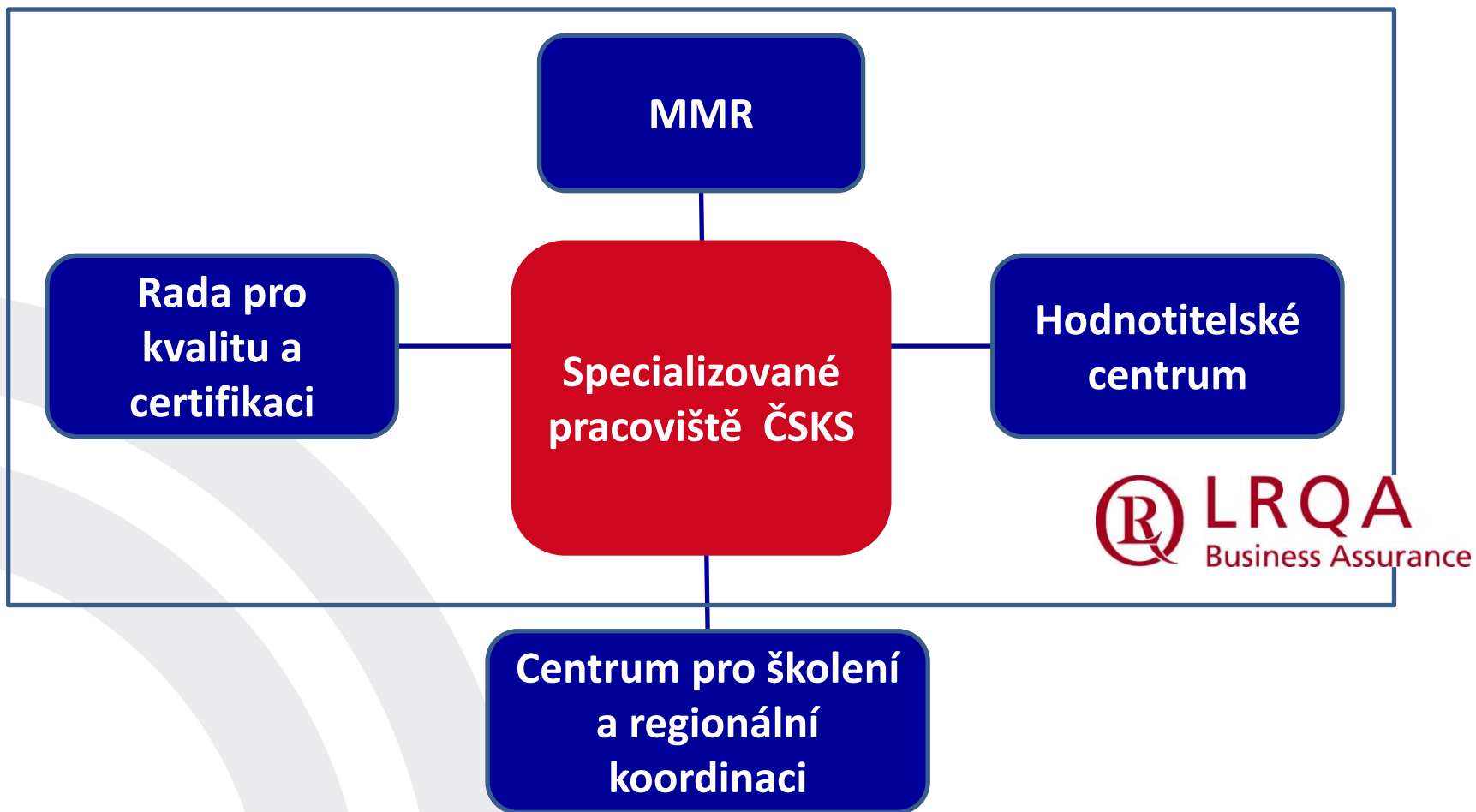
Základní fakta o projektu a systému

Název projektu:	Národní systém kvality služeb cestovního ruchu
Název systému:	Český systém kvality služeb (ČSKS)
Financování:	SF EU, Integrovaný operační program
Období realizace:	1.1.2010 – 30.6.2015
Realizátor:	Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, odbor cestovního ruchu
Partner projektu:	Svaz obchodu a cestovního ruchu (SOČR)
Spolupracující subjekty:	Asociace hotelů a restaurací ČR Asociace kempů ČR Asociace turistických informačních center ČR Asociace lanové dopravy ČR Rada kvality – odborná sekce GHLCR



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Institucionální zabezpečení Českého systému kvality služeb





Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Příklady dobré praxe

Rudolf Korčák

Koupaliště - Autokemp Ricco

Příbor

www.koupaliste.cz

www.aquazorbing.cz

Organizace je certifikovaná:

Český systém kvality služeb – 2x
Asociace kempů ČR





Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Příklady dobré praxe





Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Příklady dobré praxe





Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Zapojte se!



plus

pro vaši
konkurenceschopnost

**„Český systém kvality služeb začíná tam, kde ostatní končí.
Pojďte s námi cestou kvality“**

Získáním certifikátu a značky Českého systému kvality služeb
začíná vaše cesta kvality.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

DĚKUJEME ZA POZORNOST

Ing. Kamil Schaumann

Tel: +420 603356242

Regionální koordinátor ČSKS pro MSK

Prezentaci vytvořil

Ing. Radek Chaloupka

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR